



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**KESAN PELAKSANAAN MS ISO 9000 TERHADAP KEPUASAN
BEKERJADAN KOMITMEN ORGANISASI
PASUKAN LOGISTIK PANGKALAN
TENTERA DARAT MALAYSIA**

MEOR ANUAR SHUHAILI BIN MOHD RAMLI

GSM 2003 14

**KESAN PELAKSANAAN MS ISO 9000 TERHADAP KEPUASAN
BEKERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
PASUKAN LOGISTIK PANGKALAN
TENTERA DARAT MALAYSIA**

By

MEOR ANUAR SHUHAILI BIN MOHD RAMLI

**Thesis Submitted to the Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia, in Partial Fulfilment of the Requirements for
the Degree of Master of Science**

August 2003

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master Science

THE IMPACT OF IMPLEMENTING MS ISO 9000 ON JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN MALAYSIAN ARMY LOGISTIC BASE UNITS

By

MEOR ANUAR SHUHAILI BIN MOHAMAD RAMLI

August 2003

Chairman : Raduan bin Che Rose, Ph.D.

Faculty: Graduate School Of Management

The main objectives of the research are to evaluate and analyze the impact of implementing MS ISO 9000 on job satisfaction and organizational commitment in Malaysian Army Logistic Base Units. The importance of this research is due to the fact that the three units involved are the successor's organizations on practicing MS ISO 9000 for the Malaysian Army Logistic.

This is an exploratory research done for the purpose of identifying the impact of implementing MS ISO 9000 towards employee job satisfaction and organizational commitment. In analyzing the impact of MS ISO 9000, research sample is divided into two categories. The first category is Logistic Base Units that have been recognized and certified. The organizations involved are 91 Depot Bekalan Pusat, 91 Depot Pusat Ordnans and 91 Worksyop Pekilangan Angkatan Tentera. The second category is the non MS ISO 9000 logistic units and twenty logistics units have been selected to represent this category. Six hundred and fifty respondents are involved by the end of the research. Four hundred sixty-six respondents from non MS ISO 9000 organizations while the remaining 184 respondents came from certified organizations in MS ISO 9000. The results of this research are obtained using the statistic test that includes t- test and Chi Square.

Three problem statements have been used by the researcher in the data collection and analysis process. All the problem statements used discussed the questions of whether there is any difference between the organizations that are certified with MS ISO 9000 and the non-MS ISO organizations. The problem statement focus on the aspect of job satisfaction, organization commitment, employees' intention to turnover and job characteristics.

From the result of the t-test, there is a significant difference between the problem statements that focused on the aspect of job satisfaction and employees' intention to turnover among employees. The other two problem statements that are being focused on the aspect of the organization commitment and job characteristics have been rejected.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk Ijazah Master Sains

**KESAN PELAKSANAAN MS ISO 9000 TERHADAP KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI PASUKAN LOGISTIK PANGKALAN
TENTERA DARAT MALAYSIA**

Oleh

MEOR ANUAR SHUHAILI BIN MOHD RAMLI

Ogos 2003

Pengerusi: Raduan bin Che Rose, Ph.D.

Fakulti : Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan

Kajian ini adalah untuk menilai keberkesanan pengaruh melaksanakan MS ISO 9000 ke atas kepuasan kerja dan komitmen organisasi di Pasukan Logistik Pangkalan Tentera Darat Malaysia (TDM). Kajian ini penting kerana ketiga-tiga pasukan yang terlibat merupakan pasukan perintis dalam melaksanakan MS ISO 9000 bagi pasukan logistik TDM.

Di dalam menilai kesan MS ISO 9000, sampel kajian dibahagikan kepada 2 kategori iaitu pasukan Logistik Pangkalan TDM yang telah melaksanakan MS ISO 9000 dan kategori kedua ialah pasukan logistik yang tidak melaksanakannya. Bagi organisasi dari kategori pertama, pasukan tersebut ialah 91 Depot Bekalan Pusat, 91 Depot Pusat Ordnans dan 91 Worksyop Pekilangan AT. Sejumlah 650 responden diperoleh dan dari jumlah ini, 466 responden adalah di kalangan pasukan yang tidak melaksanakannya. Bakinya 184 adalah dari organisasi yang melaksanakannya.

Untuk tujuan menguji kebolehpercayaan ketekalan dalaman secara keseluruhan, pengkaji menggunakan metod Pekali Alpha Cronbach kerana kesemua persoalan menggunakan kaedah pemarkatan skala Likert 7 mata. Secara keseluruhan dapatan daripada kajian diperoleh dengan menggunakan ujian statistik yang terdiri daripada Ujian – t tidak bersandar

digunakan untuk mengukur hubungan antara komitmen organisasi kepuasan kerja aspek tugas dan hasrat pekerja. Khi kuasa dua digunakan untuk mengukur hubungan antara faktor demografi terpilih dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Tiga persoalan telah digunapakai oleh pengkaji sebagai petunjuk dalam proses pengumpulan dan penganalisan data-data. Persoalan berkisar kepada sama ada terdapat perbezaan atau tidak antara kedua-dua jenis organisasi dengan tumpuan kepada aspek kepuasan bekerja, komitmen organisasi, hasrat para pekerja untuk melakukan pusing ganti dan ciri-ciri tugas.

Daripada keputusan analisis ujian-t tidak bersandar yang dijalankan didapati bahawa persoalan yang menumpukan kepada aspek kepuasan bekerja bagi subjek yang melaksanakan MS ISO 9000 dengan pasukan yang tidak melaksanakan menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan. Persoalan lain yang memfokus kepada aspek komitmen organisasi antara pasukan yang melaksanakan MS ISO 9000 dengan yang tidak melaksanakannya adalah ditolak.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur saya kehadiran Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya, saya telah berjaya menyempurnakan projek penyelidikan ini mengikut jadual yang ditetapkan. Dengan rasa bersyukur, saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada Dr. Raduan bin Che Rose selaku Penyelia terhadap projek ini dan Prof. Madya Hj. Zainal Abidin bin Kidam, Dr. Khamaruddin bin Mohd Noor, Dr. Bahaman bin Abu Samah dan Prof. Jamilin bin Jais serta Lt Kol Che Abdullah bin Abdul Kadir yang telah memberikan khidmat nasihat, bimbingan, perangsang dan pandangan yang membina bagi menyempurnakan penyelidikan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan juga dirakamkan kepada semua pensyarah yang telah terlibat secara langsung mahupun tidak langsung yang telah memperturunkan ilmu mereka kepada saya melalui kursus-kursus yang ditawarkan dalam program Master Sains (Pengurusan). Pensyarah-pensyarah yang dimaksudkan adalah Prof Dr. Mohd Nasir, Dr. Murali, Dr Zainal Mohamad serta pensyarah-pensyarah lain dalam memberikan pengetahuan yang praktikal dan telah mendedahkan pengalaman pembelajaran yang sungguh bernilai buat diri saya sepanjang mengikuti program pengajian. Tidak ketinggalan juga staf di Graduate School of Management yang begitu bersungguh-sungguh untuk membantu saya di sepanjang pengajian saya.

Kesempatan ini juga saya gunakan untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Markas Tentera Darat khususnya Panglima Tentera Darat dan Jabatanarah Kor Perkhidmatan yang telah meluluskan serta merestui pemergian saya untuk melanjutkan pelajaran dengan cuti belajar sepenuh masa dan menerima biasiswa untuk mengikuti program Master Sains (Pengurusan) di Universiti Putra Malaysia mulai 27 Mei 2001 hingga 26 November 2002. Saya juga ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Koperal Nazarul Zairy, Pmd Othman, Encik Dahlan, Encik Faizal dan Puan Sarah yang telah membantu saya dalam urusan penyediaan penyelidikan. Begitu juga kepada rakan-rakan seperjuangan

yang turut menghulurkan bantuan, panduan dan sokongan moral sepanjang sesi pembelajaran dan penyediaan projek ini.

Ribuan terima kasih juga dirakamkan kepada kesemua responden–responden kajian yang terdiri daripada kalangan warga Logistik Tentera Darat Malaysia yang telah memberikan kerjasama yang tidak terhingga untuk melengkapkan soal selidik ini khususnya kepada Pegawai-pegawai Memerintah dan Pemerintah pasukan terlibat. Saya sungguh terharu dan amat berbangga dengan kerjasama, layanan serta ‘Semangat Setiakawan’ atau *‘Espirit de Corps’* yang ditunjukkan oleh kalian semua.

Penghargaan paling istimewa dengan perasaan penuh kasih sayang saya tujukan khas kepada isteri, Mejar Mariam dan anak-anak, Meor Fairuz Rizal (Fairuz), Wan Nur Ashikeen (Sykeen), Wan Nur Balqis (Atis) dan Wan Nur Farihin (Ehin) serta ibu saya Puan Sharifah Zaitun Wafa dan seluruh keluarga yang telah mendoakan kejayaan di samping berkorban dengan penuh kesabaran melayan kerenah pengajian yang saya ikuti.

Akhir kata, kepada semua yang terlibat dalam menyempurnakan projek ini sama ada secara langsung atau tidak langsung, semoga Allah S.W.T membalas jasa mereka dengan kebaikan yang berkekalan.

I certify that an Examination Committee met on **20 June 2003** to conduct the final examination of **Meor Anuar Shuhaili bin Mohd Ramli** on his **Master of Science** thesis entitled **“Kesan Pelaksanaan MS ISO 9000 Terhadap Kepuasan Bekerja Dan Komitmen Organisasi Pasukan Logistik Pangkalan Tentera Darat Malaysia”** in accordance with Universiti Pertanian Malaysia (Higher Degree) Act 1980 and Univerisiti Pertanian Malaysia (Higher Degree) Regulations 1981. The Committee recommends that the candidate be awarded the relevant degree. Members of the Examination Committee are as follows:

Jegak Uli, Ph.D.
Associate Professor
Faculty of Education
Universiti Putra Malaysia
(Chairman)

Raduan bin Che Rose, Ph.D.
Lecturer
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia
(Member)

Hj. Zainal Abidin bin Kidam
Associate Professor
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia
(Member)



ARFAH BINTI SALLEH, Ph.D
Associate Professor/Deputy Dean
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia

Date : 16/10/03

This thesis submitted to the Senate of Universiti Putra Malaysia and has been accepted as partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science. The members of the Supervisory Committee are as follows :

Raduan Bin Che Rose, Ph.D.
Lecturer
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia
(Chairman)

Hj. Zainal Abidin Bin Kidam
Associate Professor
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia
(Member)

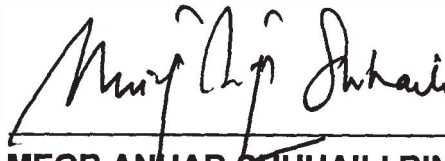


HJ. ZAINAL ABIDIN BIN KIDAM
Associate Professor/Dean
Graduate School of Management
Universiti Putra Malaysia
(Member)

Date : 13/11/03

DECLARATION

I hereby declare that the thesis is based on my original work except for quotations and citations which have been duly acknowledged. I also declare it has not been previously or concurrently submitted for any other degree at UPM or other institutions.



MEOR ANUAR SHUHAILI BIN MOHD RAMLI

Date : 19 August 2003

ISI KANDUNGAN

Mukasurat

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iv
PENGHARGAAN	vi
PENGESAHAN	viii
PENGAKUAN	x
SENARAI JADUAL	xvi
SENARAI RAJAH	xix
SENARAI DEFINISI/ISTILAH	xxi

BAB

1 PENDAHULUAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian	5
1.2	Pernyataan Pemasalahan	7
1.3	Objektif Kajian	11
	1.3.1 Objektif Umum	11
	1.3.2 Objektif Khusus	12
1.4	Kepentingan Kajian	12
1.5	Batasan Kajian	15
1.6	Andaian Kajian	16
1.7	Definisi dan Istilah	17
	1.7.1 International Organization for Standardization (ISO)	17
	1.7.2 Kepuasan Kerja	18
	1.7.3 Komitmen Organisasi	19
	1.7.4 Pegawai Bertauliah	20
	1.7.5 Lain-lain Pangkat atau Askar Laskar	20
1.8	Susun Atur Thesis	20

2 SOROTAN LITERATUR

2.0	Pengenalan	22
2.1	Aplikasi Sistem Secara Umum	22
2.2	Kualiti	23
2.3	Produktiviti	25
2.4	Kepentingan ISO 9000	26
2.5	Kepuasan Kerja	37

2.6	Komitmen dalam Tugas	49
2.6.1	'Attitude Commitment'	52
2.6.2	Komitmen Normatif	53
2.6.3	'Behavioural Commitment'	53
2.7	Komitmen Organisasi	54
2.8	Model-model Daripada Kajian Literatur Berkaitan Kepuasan Kerja	64
2.8.1	Model Kepuasan Kerja	64
2.9	Model Komitmen Organisasi	68
2.10	Rangka Kerja Kajian	70
2.10.1	Perubahan Kepada Ciri-ciri Tugas	71
2.10.2	Perubahan Dalam Hubungan Pekerjaan	79
2.10.3	Perubahan Kepada Kontrak Pekerjaan Asas	83
2.10.4	Ciri-ciri Individu	86
2.11	Persoalan-persoalan Kajian	94
2.11.1	Persoalan 1	95
2.11.2	Persoalan 2	96
2.11.3	Persoalan 3	96

3 EVOLUSI MS ISO 9000 DALAM TENTERA DARAT MALAYSIA

3.0	Pengenalan	98
3.1	MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam	98
3.2	Membudayakan MS ISO 9000 dalam Tentera Darat Malaysia	100
3.3	Pelaksanaan MS ISO Dalam Tentera Darat Malaysia	103
3.3.1	Rancangan Tindakan Pelaksanaan MS ISO 9000	103
3.3.2	Penubuhan Kumpulan Pelaksana MS ISO 9000	104
3.3.3	Pakar Runding Dalaman	105
3.3.4	Latihan	106
3.4	Sejarah Logistik Pengkalan TDM	111
3.5	Latar Belakang Pemerintahan Logistik TD	113
3.6	Fungsi Utama Agensi	114
3.7	Skop Pendaftaran	115
3.7.1	Nama Proses	115
3.7.2	Standard MS ISO 9002	115
3.8	Penerangan Ringkas Mengenai Proses	116
3.8.1	Pembekalan Ransum	116
3.8.2	Pembekalan Stor	117
3.8.3	Baik pulih Kenderaan Jenis B	118

3.9	Senarai Prosedur Pelaksanaan MS ISO 9000	119
-----	---	-----

4 METODOLOGI KAJIAN

4.0	Pengenalan	122
4.1	Metodologi	122
4.2	Lokasi Kajian	124
4.3	Pembentukan Instrumen	125
4.3.1	Bahagian Satu	127
4.3.2	Bahagian Dua	128
4.3.3	Bahagian Tiga	129
4.3.4	Bahagian Empat	130
4.3.5	Bahagian Lima	131
4.3.6	Bahagian Enam	132
4.3.7	Bahagian Tujuh	132
4.4	Kebolehpercayaan	133
4.4.1	Kebolehpercayaan Dan Kesahan Alat Ukur	134
4.4.2	Kebolehpercayaan	135
4.4.3	Kesahan	136
4.5	Kaedah Pemarkatan	138
4.6	Pemeringkatan Skor Persoalan- persoalan Kajian	140
4.7	Kaedah Persampelan	143
4.7.1	Koleksi/Instrumen Data	148
4.7.2	Kepuasan Menyeluruh	149
4.7.3	Komitmen Organisasi	149
4.7.4	Ciri-ciri Pekerjaan/Tugasan	149
4.7.5	Ciri-ciri Organisasi	150
4.7.6	Ciri-ciri Individu	150
4.7.7	Penggantian/Pusing Ganti Dan Pelaksanaan Kerja	150
4.8	Analisis Data	151

5 KEPUTUSAN KAJIAN

5.0	Pengenalan	152
5.1	Proses Kajian Secara Umum	153
5.2	Ciri-ciri Demografi Responden	156
5.2.1	Kategori Responden	156
5.2.2	Ciri-ciri Demografi	158
5.2.3	Status Perkahwinan	159
5.2.4	Umur	160
5.2.5	Tempoh Perkhidmatan	162

5.2.6	Pencapaian Akademik	163
5.2.7	Gaji/Pendapatan	165
5.3	Tahap Keseluruhan Dimensi	167
5.3.1	Komitmen Organisasi	167
5.3.2	Kepuasan Kerja	168
5.3.3	Aspek Tugas	169
5.3.4	Hasrat Pekerja Untuk Pusing Ganti Atau Pertukaran	170
5.4	Pengujian Persoalan II	171
5.4.1	Membandingkan Tahap Kepuasan Bekerja antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang tidak Melaksanakannya	171
5.4.2	Membandingkan Tahap Komitmen Organisasi antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang tidak Melaksanakannya	174
5.4.3	Membandingkan Perbezaan Hasrat Pekerja untuk Pusing Ganti antara Pasukan yang melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang tidak Melaksanakannya	176
5.4.4	Membandingkan Perbezaan Ciri-ciri Tugas Antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang tidak Melaksanakannya	178
5.5	Mengenalpasti Hubungan antara Faktor-faktor Demografi Terpilih dengan Aspek Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja	186
5.5.1	Mengenalpasti Hubungan antara Faktor-faktor Demografi (Jantina) yang Terpilih dengan Aspek Kepuasan Kerja	186
5.5.2	Mengenalpasti Hubungan antara Faktor-faktor Demografi (Jantina) yang Terpilih dengan Aspek Kepuasan Kerja	188
5.5.3	Mengenalpasti Hubungan antara Faktor-faktor Demografi (Status Perkahwinan) yang Terpilih dengan Aspek Komitmen Organisasi	189
5.5.4	Mengenalpasti Hubungan antara Faktor-faktor Demografi(Status	

	Perkahwinan) yang terpilih dengan Aspek Kepuasan Bekerja	190
5.6	Kesimpulan	191
6	KESIMPULAN DAN RUMUSAN	
6.0	Pengenalan	192
6.1	Ringkasan Kajian	192
6.2	Metodologi Kajian	193
6.3	Rumusan dan Hasil Kajian	194
6.3.1	Hubungan antara MS ISO 9000 Terhadap Kepuasan Bekerja	194
6.3.2	Hubungan MS ISO 9000 Terhadap Komitmen Organisasi	198
6.3.3	Hubungan MS ISO 9000 Terhadap Ciri-ciri Tugas	203
6.3.4	Hubungan MS ISO 9000 Terhadap Hasrat Pekerja Untuk Pusing Ganti	204
6.4	Masalah Kajian	208
6.5	Cadangan Teoritikal dan Praktisan	208
6.5.1	Kajian Akan Datang	209
6.5.2	Cadangan Kepada Organisasi	209
	RUJUKAN	215
	LAMPIRAN A	226
	BIODATA	236

SENARAI JADUAL

Bilangan Jadual	Tajuk Jadual	Mukasurat
1.	Koleksi Kajian Empirikal berkaitan dengan ISO 9000	35
2.	Koleksi Kajian Empirikal bagi Komitmen	60
3.	Persoalan Kajian	97
4.	Proses Utama	103
5.	Jumlah Peserta yang telah Menghadiri Kursus Kualiti Anjuran Markas TDM	107
6.	Kursus/Bengkel MS ISO 9000 bagi tahun 2001- hingga Ogos 2002	108
7.	Lokasi dan Alamat Organisasi Pelaksana	116
8.	Senarai Prosedur-prosedur Faedah Pelaksanaan MS ISO 9000	119
9.	Pecahan Soalan Kertas Soal Seldik	127
10.	Pengagihan Item dalam Bahagian Satu	128
11.	Pengagihan Item dalam Bahagian Dua	129
12.	Pengagihan Item dalam Bahagian Tiga	129
13.	Pengagihan Item dalam Bahagian Empat	130
14.	Pengagihan Item dalam Bahagian Lima	131
15.	Bentuk Kenyataan dalam Kertas Soal Selidik	133
16.	Indeks Kebolehpercayaan Ketekalan dalam Alat Ukuran Secara Keseluruhan	135
17.	Indeks Kebolehpercayaan Ketekalan dalam Alat Ukuran Secara Keseluruhan	136
18.	Indeks Kesahan Alat Kajian (Keseluruhan)	137
19.	Indeks Kesahan Alat Kajian (Kategori)	138
20.	Skala untuk Item Bahagian Satu, Tiga, Empat dan Lima	139

21.	Skala untuk Item Bahagian Dua	139
22.	Pengagihan Pemarkatan antara Positif dan Negatif	140
23.	Pemeringkatan Skor Persoalan-persoalan kajian.	141
24.	Pasukan Logistik Pangkalan Yang Melaksanakan MS ISO 9000	144
25.	Responden Pasukan Logistik Yang Tidak Melaksanakan MS ISO 9000	145
26.	Pecahan Terperinci Mengenai Kedudukan Responden	154
27.	Latarbelakang Sosio Responden	155
28.	Taburan Responden Berdasarkan Jumlah Tahun Perkhidmatan	162
29.	Taburan Responden Berdasarkan Kelayakan Pendidikan atau Akademik bagi Responden	164
30.	Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan atau Gaji	167
31.	Keputusan Ujian- t bagi Melihat Perbezaan Kepuasan Bekerja antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang Tidak Melaksanakannya	173
32.	Keputusan Ujian- t bagi Melihat Perbezaan Komitmen Organisasi antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang Tidak Melaksanakannya	176
33.	Keputusan Ujian- t bagi Melihat Perbezaan Hasrat Pekerja untuk Melakukan Pertukaran/ Pusing Ganti antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang Tidak Melaksanakannya	178
34.	Keputusan Ujian- t bagi Melihat Perbezaan Ciri Tugas antara Pasukan yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan Pasukan yang Tidak Melaksanakannya	186
35.	Hubungan antara faktor demografi (jantina) dengan aspek komitmen organisasi	181
36.	Hubungan antara faktor demografi (jantina) dengan aspek kepuasan kerja	188

37.	Hubungan antara faktor demografi (status perkahwinan) dengan aspek komitmen organisasi	189
38.	Hubungan antara faktor demografi (status perkahwinan) dengan aspek kepuasan kerja	191

SENARAI RAJAH

Bil. Rajah	Tajuk Rajah	Mukasurat
1.	Siri Standard ISO 9000	27
2.	Siri Standard ISO 9000	28
3.	Kerangka Pengurusan Sistem Kualiti ISO 9000	29
4.	Piramid Dokumen	30
5.	Dokumentasi dalam MS ISO 9000	31
6.	Prosedur Skim Persijilan Sistem Kualiti MS ISO 9000	33
7.	Tindakbalas Pekerja ke atas Ketidakpuasan Kerja	45
8.	Model Kepuasan Kerja	66
9.	Anteseden dan Hasil daripada Komitmen Organisasi	69
10.	Sinopsis keempat-empat Teori Motivasi	82
11.	Kerangka Kerja Kajian	94
12.	Langkah-langkah Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam	100
13.	Hubungan MS ISO 9000 dengan TQM	102
14.	Langkah-langkah Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Tentera Darat	105
15.	Carta Aliran Proses Pendaftaran Sistem Kualiti MS ISO 9000	106
16.	Proses Pendaftaran	110
17.	Proses Saiz Persampelan bagi Pasukan Logistik Pangkalan TDM yang Melaksanakan MS ISO 9000	146
18.	Proses Saiz Persampelan Bagi Pasukan Logistik TDM yang Tidak Melaksanakan MS ISO 9000	147
19.	Taburan Responden	154

20.	Kategori Responden	157
21.	Pecahan Jantina Responden	159
22.	Pecahan Status Perkahwinan Reponden	160
23.	Taburan Responden Berdasarkan Peringkat Umur (Jumlah Keseluruhan)	161
24.	Tempoh Perkhidmatan Responden Mengikut Organisasi	163
25.	Pecahan Kelayakan Akademik Responden Mengikut Organisasi	165
26.	Pecahan Gaji/Pendapatan Responden Mengikut Organisasi	166
27.	Tahap Persetujuan Skala Komitmen Organisasi	168
28.	Tahap Persetujuan Skala Kepuasan Kerja	169
29.	Tahap Persetujuan Skala Aspek Tugas	170
30.	Tahap Persetujuan Skala Hasrat Pekerja untuk Pusing ganti atau Pertukaran	171
31.	Tahap Persetujuan Kepuasan Kerja bagi Subjek yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan yang Tidak Melaksanakan MS ISO 9000	172
32.	Tahap Persetujuan Komitmen Organisasi bagi Subjek yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan yang Tidak Melaksanakan MS ISO 9000	174
33.	Tahap Persetujuan Aspek Hasrat Pusing Ganti atau Pertukaran bagi Subjek yang Melaksanakan MS ISO 9000 dengan yang Tidak Melaksanakan MS ISO 9000	177
34.	Tahap Persetujuan Aspek Tugas bagi Subjek yang Melaksanakan MS ISO 9000 Dengan yang Tidak Melaksanakan MS ISO	179

DEFINISI/ISTILAH

AKTA AT 72	- Akta Angkatan Tentera 1972.
BAT L 163	- Borang Angkatan Tentera mengenai Ringkasan Pengeluaran Rangsum Angkatan Tentera.
BAT L 165	- Borang Angkatan Tentera mengenai Borang Pesanan Bahan-bahan Makanan.
BKK	- Bahagian Bekalan dan Kira-kira.
BOD	- Batalion Ordnans DiRaja.
DAC	- Development Administrative Circular.
ISO	- International Organization for Standardization.
KOD	- Kompeni Ordnans DiRaja.
PKPA	- Pekeliling-pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam.
PLTD	- Pemerintahan Logistik Tentera Darat.
Rangsum	- Kaedah pengiraan hak rangsum makanan bagi seseorang tentera mengikut tempoh waktu tertentu. Satu rangsum ialah hak makanan mengikut sukatan rangsum yang diluluskan untuk seseorang anggota tentera atau seekor haiwan kepunyaan Angkatan Tentera bagi tempoh 24 jam bermula dari tengah malam berkenaan hingga tengah malam hari berikutnya.
SSO	- Seksyen Stor Ordnans.
S2	- Kenderaan memerlukan rawatan dari kebolehan peringkat Woksyop Depot Kenderaan.
TDM	- Tentera Darat Malaysia.
Trafik	- Ia itu satu organisasi yang bertanggungjawab sebagai pusat penerimaan dan kiriman barang-barang bagi Pasukan Ordnans, iaitu menghubungkan Rumah Stor, Pasukan Pengguna dan Wakil Pengangkutan. Cawangan trafik juga bertanggungjawab mengenai pembungkusan.
TQM	- ' <i>Total Quality Management</i> '.
91 DBP	- 91 Depoh Bekalan Pusat.

91 DPO - 91 Depoh Pusat Ordnans.

91 WPUAT - 91 Worksyop Pusat Angkatan Tentera.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Negara kini sedang berada di abad 21 yang dilambangkan dengan kemajuan ekonomi, infrastruktur, sains, teknologi dan kebendaan yang kian canggih (Mustafa,1996). Dalam menghadapi era teknologi yang serba maju, semua pihak sama ada di sektor awam mahupun swasta, berlumba-lumba mengikuti arus pembangunan dan permodenan yang begitu pantas berkembang. Masing-masing berbuat demikian agar tidak ketinggalan baik dari sudut ilmu pengetahuan mahupun keupayaan berdaya saing dengan mempamerkan keupayaan yang seiring dengan teknologi dan perkembangan masa kini.

Dalam usaha untuk memastikan pertumbuhan dan perkembangan sesebuah organisasi agar terus mantap seiring dengan perkembangan teknologi serta peredaran waktu, organisasi memerlukan sumber tenaga pekerja mahir yang berpengetahuan, berkeupayaan dan berkebolehan. Untuk mencapai matlamat ini, beberapa langkah perlu dirancang dan dilaksanakan bagi memastikan pengetahuan serta keupayaan pekerja yang sedia ada serta yang bakal diambil seiring dengan teknologi yang diguna pakai. Setiap pengurus dalam agensi kerajaan pula dituntut untuk melengkapkan diri dengan ilmu pengetahuan dan skil dalam menghadapi pembaharuan

(Rais,1997). Perubahan serta perkembangan sebegini menuntut komitmen dan usaha yang gigih daripada setiap pekerja.

“Pemupukan budaya kerja cemerlang” dalam Perkhidmatan Awam adalah salah satu daripada agenda Kerajaan Malaysia dalam usaha untuk merealisasikan perubahan-perubahan (INTAN, 1995). Shaid (1995) mentakrifkan pemupukan budaya kerja cemerlang sebagai satu proses sosio-budaya melalui persekitaran tempat kerja bagi melahirkan penjawat-penjawat awam yang dapat menghasilkan barangan atau perkhidmatan berkualiti dan memuaskan pelanggan. Pemupukan budaya cemerlang adalah satu proses yang berterusan dan tidak harus terhenti di tengah jalan sahaja. Pembentukan budaya perkhidmatan yang cemerlang memerlukan penglibatan semua peringkat anggota secara menyeluruh (Ahmad Sarji,1995). Ahmad Sarji menyarankan “Proses peningkatan kualiti hendak dianggapkan sebagai satu proses berterusan yang merupakan ‘a *running target*’ yang tidak ada titik penghabisan”. Kualiti bukan sahaja dinilai atau diukur pada daya pengeluaran atau penghasilan serta perkhidmatan yang diberi, tetapi tercerna dalam semua kegiatan, tingkahlaku dan pekerjaan yang dibuat oleh seseorang (Zakaria, 1991).

Proses pembudayaan nilai-nilai unggul dalam Perkhidmatan Awam sebenarnya telah bermula sejak tahun 1960-an dengan terlaksananya beberapa pelan tindakan perubahan (Shaid, 1995). Aktiviti-aktiviti yang meliputi proses pembudayaan antara lain ialah penggunaan Sistem Buku